



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग I—खण्ड 1

PART I—Section 1

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 193]

नई दिल्ली, सोमवार, अगस्त 30, 2004/भाद्र 8, 1926

No. 193]

NEW DELHI, MONDAY, AUGUST 30, 2004/BHADRA 8, 1926

वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय

(वाणिज्य विभाग)

संकल्प

नई दिल्ली, 30 अगस्त, 2004

फा. सं. 01/69/12/00013/2004/विविध/सं. एवं प.—भारत सरकार निर्यात और आयात को बढ़ावा देने के लिए विदेश व्यापार महानिदेशालय की कार्य कुशलता में और सुधार करने के प्रश्न पर विचार कर रही है। इस दिशा में अग्रसर होने के लिए राष्ट्रपति विदेश व्यापार महानिदेशालय में निम्नलिखित रूप से शिकायत निवारण तंत्र को शुरू करते हैं :—

**गैर सांविधिक मामलों के लिए शिकायत निवारण तंत्र :**

गैर सांविधिक मामलों से संबंधित शिकायतों का निवारण करने के लिए एक नया शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया गया है। वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय में एक शिकायत निवारण समिति, विदेश व्यापार महानिदेशालय के मुख्यालय में लिए जाने वाले निर्णयों के विरुद्ध सभी शिकायतें सुनेंगी। अपर सचिव इस समिति के अध्यक्ष होंगे। क्षेत्रीय कार्यालयों में लिए गए निर्णयों के संबंध में, मुख्यालय में अपर महानिदेशक, विदेश व्यापार के पद से कम के अधिकारी के पास यह शिकायत जानी चाहिए।

विदेश व्यापार महानिदेशालय निर्यातों और आयातों हेतु सुविधा प्रदायक के तौर पर कार्य करने को कृत संकल्प है। उत्तम प्रबंधन पर विशेष ध्यान दिया जा रहा है, जो कि स्वच्छ, पारदर्शी और जवाबदेह प्रणालियों पर आधारित है।

विदेश व्यापार महानिदेशालय में सिटीजन चार्टर लागू है जिसमें आयातकों और निर्यातकों को सेवाएं प्रदान करने का संकल्प निहित है। इसमें ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने हेतु समय सारणियां और विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण समितियों के ब्यौरे भी शामिल हैं।

**स्थायी शिकायत निवारण समितियां :**

व्यापार और उद्योग जगत की नीति और प्रक्रिया से संबंधित शिकायतों के शीघ्र निवारण के लिए सभी कार्यालयों में शिकायत निवारण समितियां गठित की जाएंगी। क्षेत्रीय स्तर और मुख्यालय में स्थायी समितियों का पुनः गठन किया जाएगा।

सीमाशुल्क विभाग, आयकर विभाग के साथ-साथ अन्य संबंधित विभागों और एजेंसियों के सदस्यों सहित गठित समितियां सभी बकाया मुद्दों पर चर्चा करने और उनका हल निकालने के लिए प्रत्येक पखवाड़े बैठक करेंगी।

निर्यातकों की सभी शिकायतों को समय रहते इन समितियों के अध्यक्षों के पास इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से भिजवा दिया जाएगा।

दीपक चैटर्जी, सचिव

## MINISTRY OF COMMERCE AND INDUSTRY

(Department of Commerce)

## RESOLUTION

New Delhi, the 30th August, 2004

**F. No. 01/69/12/00013/2004/Misc./O & M.**—The Government of India have had under consideration the question of further improving the efficiency of the Directorate General of Foreign Trade (DGFT) as a facilitator of exports and imports. As a step in that direction the President is pleased to introduce Grievance Redressal Mechanism in the DGFT as under :—

**Grievance Redressal Mechanism for Non-Statutory matters :**

A new Grievance Redressal Mechanism for the redressal of grievances pertaining to non-statutory matters is established. A Grievance Redressal Committee in the Ministry of Commerce and Industry shall hear all grievances against decisions taken in the DGFT Headquarters. An Additional Secretary shall head the committee and two Joint Secretaries shall be members. In respect of decisions taken in the regional offices, an appeal shall lie with an officer not below the rank of Additional Director General of Foreign Trade in the Headquarters.

DGFT has a commitment to function as a facilitator of exports and imports. The focus is on good governance, which depends on clean, transparent and accountable delivery systems.

DGFT has in place a Citizen's Charter which lays down its commitment to serve importers and exporters. It also gives time schedules for providing services to clients, and details of grievance committees at different levels.

**Standing Grievance Committees :**

In order to facilitate speedy redressal of grievances of trade and industry pertaining to the Policy and Procedure, Grievance Committees shall be constituted in all the offices. The Standing Committees at the Regional Level and Headquarters shall be reconstituted.

The committees, which shall have members from Customs, Income Tax as well as other concerned departments and agencies shall meet every fortnight to discuss and resolve all outstanding issues.

All grievances of the exporters shall be sent electronically to the Chairmen of these Committees sufficiently in advance.

DIPAK CHATTERJEE, Secy.